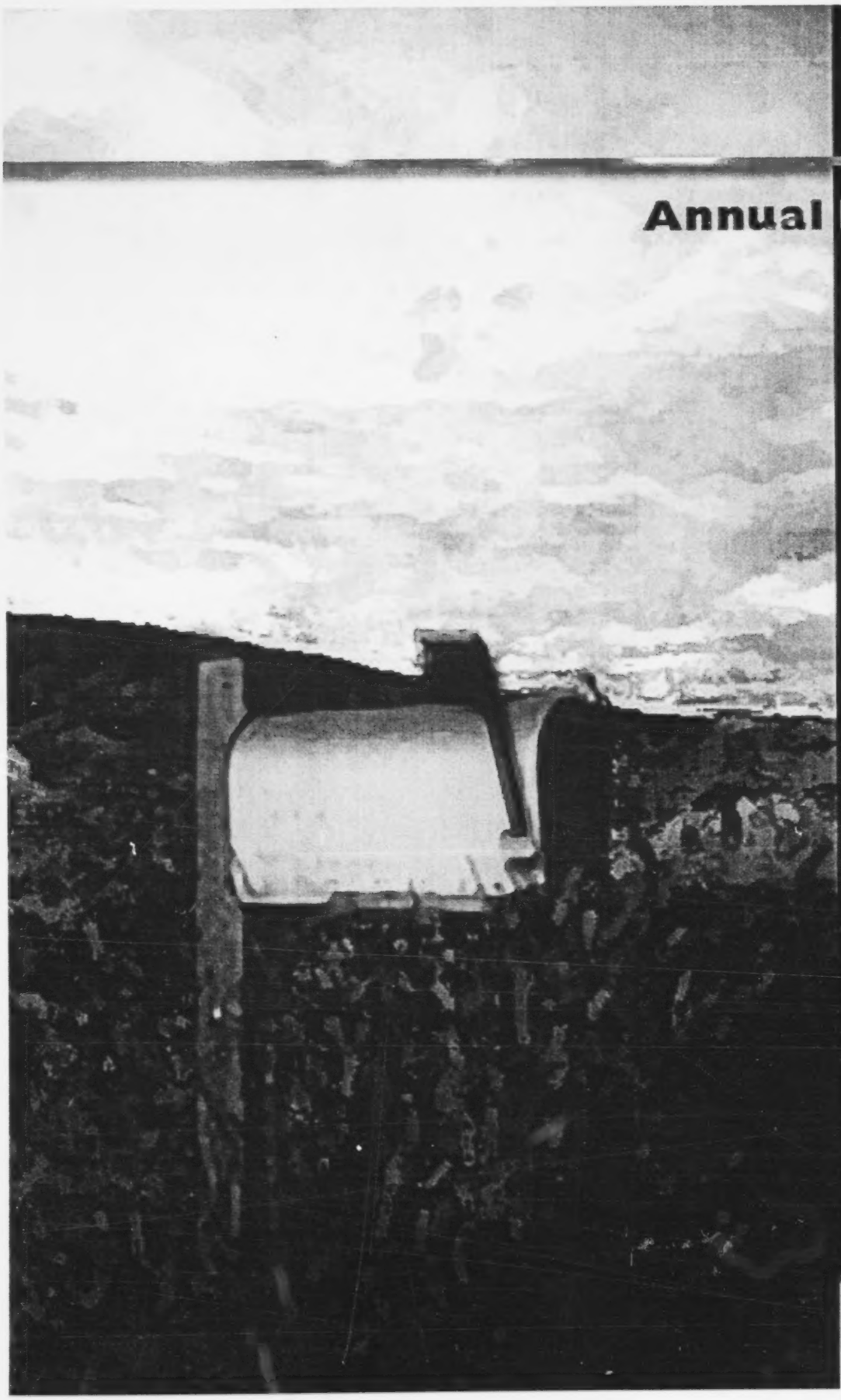


Annual Report 2001

Mission Statement

"In a fair, unbiased and timely manner, the Ombudsman at Canada Post will independently review customer concerns unresolved by all other avenues offered by Canada Post to help improve Postal Service for all Canadians."

CANADA POST
Ombudsman
POSTES CANADA

103-02094/

CANADA POST
Ombudsman
POSTES CANADA

André W. Tessier
Ombudsman

PO BOX 90026
OTTAWA ON K1V 1J8

CP90026
OTTAWA ON K1V 1J8

Ms.Vivian Albo
Chair, Board of Directors
Canada Post

Dear Ms.Albo,

In accordance with the mandate established by the Board of Directors of Canada Post on November 13, 1997, I am pleased to submit my fifth annual report, which contrary to previous years, covers a nine-month period from April 1, 2001 to December 31, 2001. Hereafter, my annual report will always correspond to the twelve-month calendar year.

Yours truly,

André W. Tessier

Tel. / Tél. : 1 800 204-4198 — Fax / Téléc. : 1 800 204-4193
www.ombudsman.poste-canada-post.com

Table of Contents

Message from the Ombudsman 4

The Appeal Process 6

The Ombudsman Communicates 8

Specific Challenges 10

Case Reviews 12

The Statistics 15

How to Contact the Office of the Ombudsman 16

Message from

André W. Tessier
Ombudsman

Contrary to previous years, my fifth annual report covers a nine-month period from April 1st to December 31st, 2001. Hereafter, my annual report will always correspond to the twelve-month calendar year.

During this nine-month period, 4,197 people requested my assistance, a decrease of 4.9% over the same period last year. However, the complexity level of the complaints brought to my attention led to an increase of almost 25% in the number of investigations carried out, in comparison to the same period of the previous year.

Each complaint brought to my attention is unique. Although some resurface every year, since the creation of this office in 1997, the different circumstances of each case mean we continue to thoroughly examine the problems submitted to us by customers. We have always maintained this approach, as we strive to respond to our customers within our self-imposed timeframe.

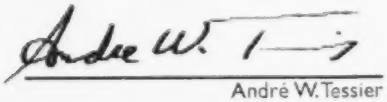
The tragic events of September 11th, 2001 have had an impact on the Canadian postal system and, indirectly, on my Office. In fact, during the weeks following this tragedy, we noted an increase in the number of complaints related to delays in mail delivery. The restrictions imposed on air transportation by Transport Canada coupled with the perceived Anthrax threat in some postal facilities have contributed to this increase.

Over the course of this reporting period, in addition to reviewing complaints I proactively brought to the attention of Canada Post any emerging trends and concerns which I felt were or could become problematic. Throughout this report, you will learn about issues that I raised with senior management at Canada Post. Over the years, Canada Post executives have always reacted favorably to my concerns. Furthermore, their positive response confirms that my annual report represents an additional reference tool in the Corporation's constant quest to improve postal and customer services.

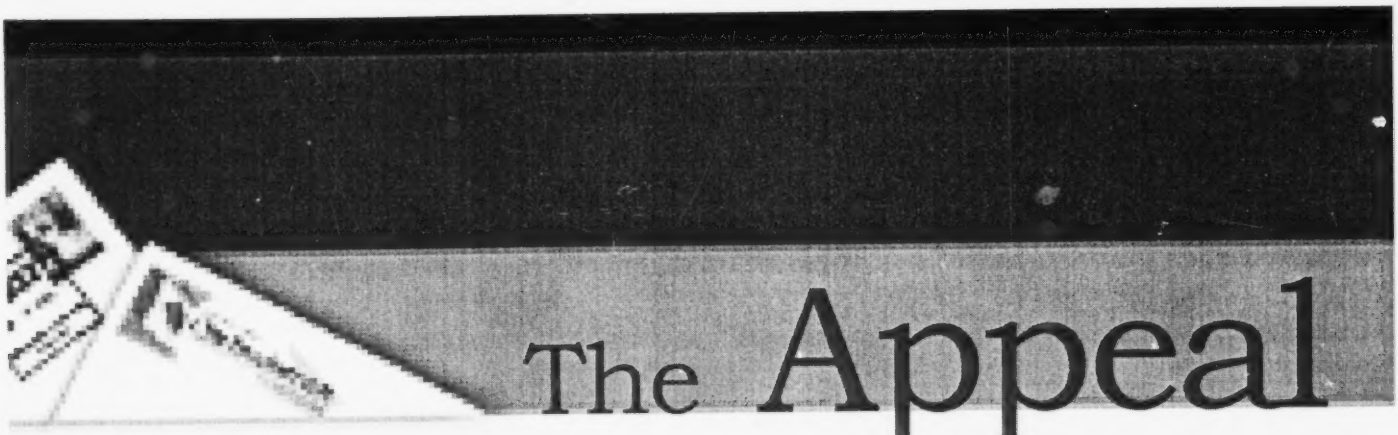
the Ombudsman

As per the requirements of my mandate that I promote my Office to Canadians, several communications and promotional activities were undertaken during the reporting period. Twice a year, I survey the customers who have requested my assistance, in order to obtain feedback and suggestions regarding the quality of the services provided. The most recent survey, carried out in the fall of 2001, had a high response rate and generated many positive comments.

We live in a world in constant evolution where instant worldwide communications by satellite, Internet, cellular telephony and the advent of e-commerce are realities that we must face daily. Despite continuous technological innovation one must never loose sight of the importance of the human element. This is why, after more than four years of operation, and thousands of investigations, my staff and I remain committed to acting "in all fairness" toward customers of Canada Post who seek our assistance by ensuring a conscientious and professional approach to their concerns.



André W. Tessier



The Appeal

Impartial

The role of the Ombudsman is not to advocate on behalf of a customer or to defend Canada Post. His neutrality allows him to review, in a fair and unbiased manner, problematic situations that are brought to his attention.

Independent

Although the Ombudsman reports to the Chair of the Board of Directors of Canada Post, he does not solicit the Chair's opinion regarding a given complaint brought to his attention nor does he provide the Chair with a report on that specific complaint.

Final

The Ombudsman acts as the final appeal authority once all internal dispute resolution mechanisms within Canada Post have been exhausted and have failed to resolve a problem. He then determines whether a customer seeking his help has been treated fairly. His conclusions become the final decision with respect to the appeal process at Canada Post.

Steps

1. Before contacting the Office of the Ombudsman, a customer must attempt to resolve his concerns with the Customer Service Department at Canada Post. After a complaint has been submitted to this department customers can appeal to the Ombudsman if they feel that they have been unfairly treated by Canada Post.

2. To appeal a decision by Canada Post, a customer must complete and sign a *Request for Review* form which authorizes the Ombudsman to review the Canada Post files related to his complaint.

3. Each request is handled in a courteous and professional manner by the Office staff,who has in-depth knowledge of conflict resolution methods. With more than four years of experience and having dealt with thousands of cases, the staff continues to broaden its knowledge base and provide superior quality service.

4. When the Office receives a *Request for Review* form, completed and signed by a customer, the Ombudsman assesses its merit based on the parameters defined in his mandate. Should the complaint not fall within the scope of his mandate, the customer will be referred to the appropriate authority be it internal or external to Canada Post.

5. Once the Ombudsman has decided to investigate a complaint, an in-depth and impartial review process is launched. The Ombudsman is empowered to conduct investigations and question the parties involved: Canada Post, the customer and third parties. His review is based on the facts presented by each party and includes any relevant documents, such as policies, procedures, laws, letters, plans/maps, photos, measurements, dates, etc. Therefore, it is in the best interest of all parties to inform the Ombudsman of all the facts related to a problem.

6. When his investigation is completed, the Ombudsman advises the customer of the conclusions of his review in a detailed written report.

Process

Recommendations

In cases where the Ombudsman determines that Canada Post did not act fairly towards a customer or that the service was inappropriate, he may make recommendations for changes to Canada Post.

However, before doing so, the Ombudsman takes into account the facts and circumstances specific to each case. It is important to note that his recommendations can not be used as a precedent. The Ombudsman assesses the possible impact of his recommendations to ensure the consistency of postal services offered to all Canadians.

To date, several recommendations made by the Ombudsman, and accepted by Canada Post, have resulted in revisions to national procedures and benefitted postal users across Canada.

In other cases, he may recommend some form of compensation when he deems it appropriate, either for expenses incurred or for damages resulting from a problem related to postal service.

Like all Ombudsman, the Ombudsman at Canada Post relies on moral suasion as his recommendations are not binding. Canada Post has the latitude to accept or reject any of his recommendations. Since the creation of the Office on October 1, 1997, Canada Post has accepted all of the recommendations brought forth by the Ombudsman.

Confidentiality

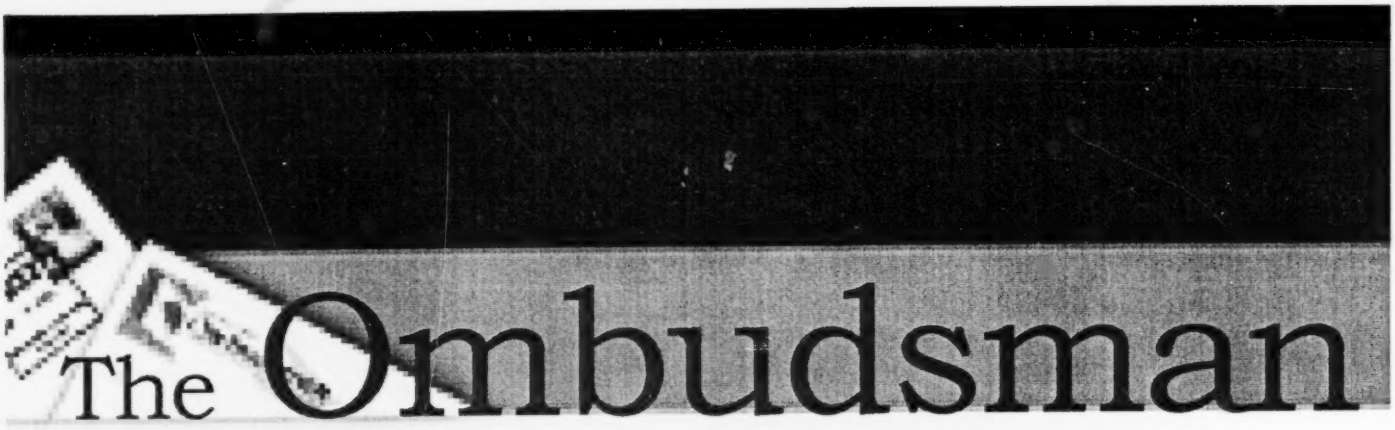
All staff members in the Office of the Ombudsman are required by internal policies and procedures to guarantee the confidentiality and security of any information provided by all concerned parties.

Since the Office gathers data and maintains customer complaint files, it places considerable emphasis on protecting this personal information.

The Ombudsman neither uses nor divulges information provided by the parties involved without their consent except in cases of imminent danger or when, in his opinion, serious harm may arise from non-disclosure.

As part of its activities, the Office of the Ombudsman is subject to the provisions of the *Privacy Act* which grants customers access to any personal information. In addition, pursuant to this act, the Office reports annually to Parliament.

Confidentiality also applies to media relations. Even with a customer's consent, the Ombudsman and his staff will never discuss with members of the media any specifics regarding a complaint nor will they confirm or deny any specific complaint.



The Ombudsman

Pursuant to the terms of his mandate, during 2001 the Ombudsman took advantage of several forums to promote the Office.

Canada Post

The Ombudsman is also responsible for keeping Canada Post informed of his concerns and of trends that he identifies.

The Ombudsman undertook numerous regional visits to present an overview of his concerns to senior management and their staff. These presentations allowed senior managers to determine the origin, nature and number of complaints in their respective regions. In specific cases, the Ombudsman's detection of problematic trends allowed senior managers to implement timely corrective measures.

Over the years, complaints reviewed and investigated by the Ombudsman have provided him with relevant information concerning not only the nature of complaints, but also their root causes. In light of this, during the course of the year, the Ombudsman reviewed the root causes of some of the complaints received and shared his findings with Canada Post executives, assisting Canada Post to target and better understand problematic issues so that appropriate solutions may be found.

Postal Administrations

Canada Post International Ltd, a subsidiary of Canada Post, has, for the past 11 years, promoted the expertise of the Corporation in terms of worldwide reform of postal technology. In this role, it often hosts foreign postal administration delegations. Occasionally, the Ombudsman is invited to make presentations to these delegations on the importance of his role as well as the positive influence of his Office on the Canadian postal system.

Media

The Ombudsman's mandate stipulates that he must promote his Office to the general public. During this reporting period, he accepted invitations from print and electronic media at both the local and national levels. These interviews afforded him the opportunity to explain the complaint resolution process and how his role impacts Canada Post and its customers.

Web Site

The Ombudsman's Web Site is another important promotional tool. It is a direct source of information with almost 40,000 visits per month, a figure that has continued to grow since the Office became operational.

Information concerning the Office is user friendly and the site includes the mandate of the Ombudsman, the complaint resolution process, previous annual reports as well as other relevant information.

Networking

Since it is advantageous and useful to share the knowledge, experiences, perspectives and challenges that make up the daily activities of an Ombudsman, the Ombudsman at Canada Post participates in various activities within this network, at both the national and international levels.

Communicates

In addition, he is a member of the *Canadian Ombudsman Forum*, The *Ombudsman Association* of the United States and of the *Federal Ombudsman Forum*. As such, he participates in activities hosted by these three organizations.

Visits to various Ombudsman offices during 2001 also allowed for the exchange of practical ideas. Staff members from these offices had the opportunity to compare work methods and share knowledge. These visits provide each agency with a fresh perspective that can enable them to better serve their customers.

Surveys

The Ombudsman is highly preoccupied by the quality of services offered by his Office and is constantly looking for means of improvement. In this regard, the Office sends out a questionnaire twice a year, to gather the comments and suggestions of customers who appealed to his Office.

This brief one-page questionnaire deals with three aspects of the investigation process: response time; services obtained versus expectations; and suggestions to improve the services provided, if applicable.

Each time a survey is sent out, over half of the individuals contacted return their comments to the Office of the Ombudsman. This response rate is greater than the average for similar surveys. Approximately 80% of comments received are positive and constructive. These comments are analyzed with respect to our procedures and adjustments are made if necessary. The remaining 20% of comments are more critical and most of them disagree with the conclusions of the Ombudsman. It should be noted that, in the majority of these cases, the Ombudsman had determined that Canada Post had acted appropriately and therefore had made no recommendation for change.

It is interesting to note that, even though the Ombudsman did not support their position, some customers indicated they were satisfied that their complaint had been examined in an in-depth and objective manner.

Here are some excerpts from comments received:

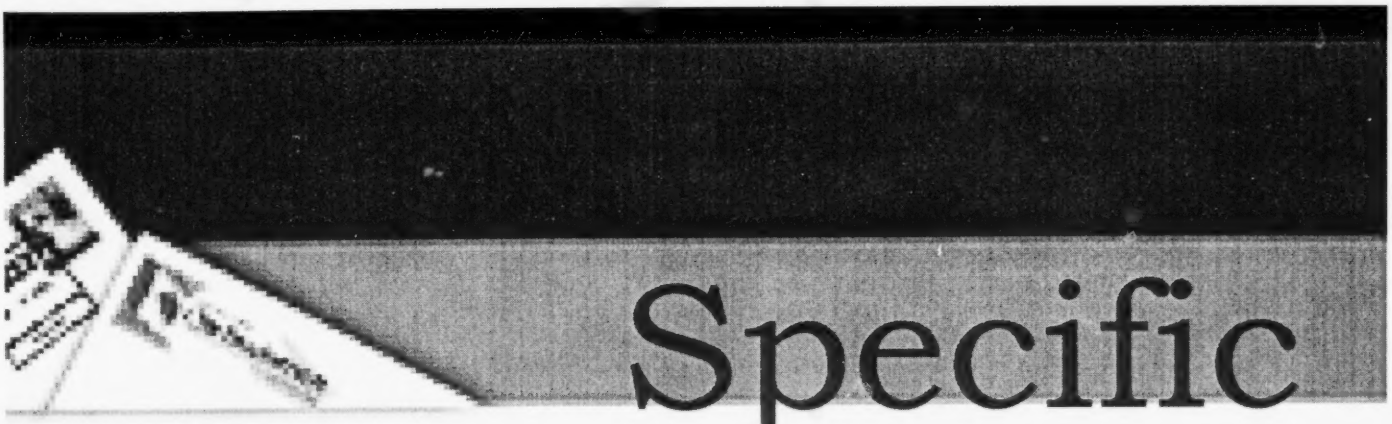
"My story was respected and dealt with efficiently. I had an opportunity to tell the whole story."
Duncan, British Columbia

"May I say that I was very impressed not only with the speed at which you investigated my concerns and reported the results back to me but also by the thoroughness of your investigation."
Montreal, Quebec

"Certainly the Ombudsman's investigation was a key factor in the improvement of the mail delivery."
Mississauga, Ontario

"In the end, your conclusions did not meet my expectations; however, I wish to thank you for having responded to my request in a timely manner and for the thorough investigation."
Montreal, Quebec

"I appreciate getting this survey as a way to be on record that I am not satisfied with your services. My expectations were not met but I must admit that I was treated with respect and politeness by the office."
Sydney, Nova Scotia



Specific

This section addresses particular issues, resulting from customer complaints that the Ombudsman brought to the attention of senior management at Canada Post. In order to protect the confidentiality of personal information no names have been used and any details that would allow the identification of the customer have been omitted.

Misdelivery

Of all complaints made to the Ombudsman approximately 10% are directly related to the misdelivery of postal items.

Each day, Canada Post delivers some 38 million letters and parcels that are processed in 25 major mail processing plants across the country. This mail is delivered to over 13 million addresses in Canada. Approximately 200,000 new addresses are added and 1.2 million changes of address are made each year. Even with the use of technologically advanced equipment, it seems inevitable that misdelivery will occur considering the volume of mail and number of addresses.

Four years of experience have enabled the Office of the Ombudsman to identify reasons why misdelivery occurs. Sometimes, the problem is related to the mechanical sorting of mail. For example, two envelopes bearing different addresses become stuck together and are then delivered to the same address. Or, if addresses are handwritten, it may be impossible to decipher the handwriting during either the mechanical or human sorting processes. Sometimes, a substitute letter carrier may be less familiar with the route than the regular letter carrier. As a result, the substitute carrier may make delivery errors. Since the mail delivery process is labour intensive, we cannot deny that human error is an important factor in mistakes that occur during mail processing.

However, we can be optimistic with respect to the possibility of reducing the number of complaints related to mail delivery. A case in point, the Office recorded a very high number of complaints related to misdelivery within a major urban centre. This number was considerably higher than what could be expected, as determined by an analysis of comparative demographic data. The Ombudsman informed Canada Post executives of his concerns. Canada Post confirmed that rapid growth within this urban centre had caused most of these delivery problems. By comparing the data of the Office of the Ombudsman with their data, Canada Post was able to accelerate the resolution process.

Since then, complaints to the Ombudsman concerning delivery problems in this urban centre have decreased and have remained at a low level. This experience demonstrates that, by sharing information in a proactive way, it is possible to quickly resolve problems.

Challenges

Hold Mail Service

Some of the complaints received during the course of this reporting period dealt with hold mail service. Customers mentioned that they had purchased this service with the understanding that Canada Post would hold any deliveries until their return. The Ombudsman's investigation determined that the Canada Post delivery infrastructure provides for only the regular carrier to be advised of a customer's request to hold his mail. Contrary to the customer's expectations, expedited parcels, regular parcels as well as Courier and Xpresspost deliveries are not held and are therefore delivered according to existing procedures notwithstanding their request for hold mail service.

The Ombudsman therefore informed Canada Post executives of his concerns that customers were not informed of this restriction at the point of purchase. Consequently, Canada Post changed the *Request to Hold Mail* form by adding the following warning: "*Xpresspost, Courier, Expedited and Regular parcel items will be held where possible.*" This clarification should better inform customers, at the time of purchase, of the limitations that may apply to this service.

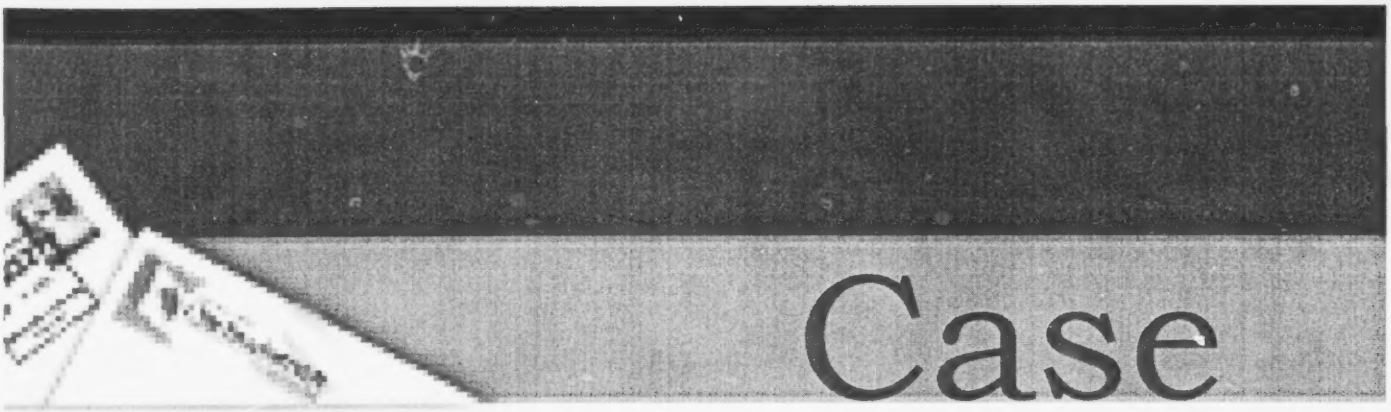
Unaddressed Admail

Prior to April 2001, a sender using *Unaddressed Admail* (unaddressed flyers, newspapers, etc.) was not required to be identified on the mailing item.

A few customers complained to the Ombudsman that Canada Post was occasionally delivering anonymous mail containing what the customers believed to be defamatory statements.It is important to point out that neither Canada Post nor the Ombudsman has the authority to censor mail content. The Ombudsman brought this matter to the attention of senior management at Canada Post so that they could assess the repercussions of this concern. Effective April 1st, 2001, Canada Post made the following addition to its procedure: "*All Unaddressed Admail items must bear the Customer or the Advertisers' name.*"

With this amendment Canada Post wanted to ensure that recipients could at all time identify the customer/advertiser of an Unaddressed Admail item.

Subsequent to this change, a few customers complained that they had received unaddressed materials in which several names appeared on the items making it difficult to clearly identify the author and/or sender. Following these latest complaints, the Ombudsman asked Canada Post to further clarify its procedure. Canada Post has agreed to do so to ensure the "owner" of the mail item can be clearly identified by the recipient. Customer notification will occur in 2002.



Case

Each case is unique; nevertheless, the Ombudsman has decided to illustrate a few complaints which, although different in their particulars, deal with the issue of addressing. In order to protect the confidentiality of personal information, no names have been used and any details that would lead to the identification of the customer have been omitted.

Following municipal amalgamations and the implementation of 911 emergency systems, the Ombudsman noted that a significant number of complaints concerning address changes were submitted for his consideration. He believes that it may be advantageous to share his conclusions on these issues.

Many individuals affected by changes made necessary due to municipal amalgamations and the implementation of 911 emergency systems believe that Canada Post is responsible for initiating changes to their address.

The Address

Assigning names to public thoroughfares and street numbers to residences is a responsibility that rests with municipalities, pursuant to appropriate provincial legislation.

The implementation of 911 systems in rural areas has required that each road be given a name and that a civic number identify each residence. This allows emergency vehicles to respond quickly and effectively to requests for help.

In the same manner, following municipal amalgamations, the new municipal councils may modify certain street names. For example, a new municipal entity may end up with several "*Main*" Streets and several "*Church*" Streets. In these cases, to avoid possible confusion, municipal authorities will decide on the names of these streets.

In all cases of changes to addresses resulting from municipal amalgamations and the implementation of 911 emergency systems, Canada Post cooperates with the appropriate authorities to ensure that the changes do not affect the quality of its delivery system.

Citizens who disagree with these changes then complain to the Ombudsman. For example, after the implementation of the 911 emergency system in his region, a citizen complained that having a specific street number assigned to him infringed on his private life. According to him, his old mailing address, (John Doe, Rural Route # 1, Smalltown ON K0A 1K0), which was the same as that of his neighbors, provided him with confidentiality regarding the location of his residence, whereas his new address, (John Doe, 1292 Poplar Road, Smalltown ON K0A 1K0), would identify the precise location of his residence. Further, he felt that the new street name was not appropriate. The Ombudsman explained that the responsibility for assigning street names to public thoroughfares and numbers to residences belongs to municipalities and that Canada Post works with municipalities to maintain effective mail delivery.

Reviews

The Postal Code

These changes to addresses brought about by municipal amalgamations and 911 emergency systems may also lead to changes in existing postal codes.

Several investigations carried out by the Ombudsman have shown that while sending a letter may appear to be a simple transaction, the delivery of this letter depends on a complex electronic mail processing system that is based, among other factors, on the postal code, an integral part of any Canadian mailing address. Each year, Canada Post creates thousands of postal codes to keep up with population growth, municipal amalgamations and the implementation of 911 emergency systems.

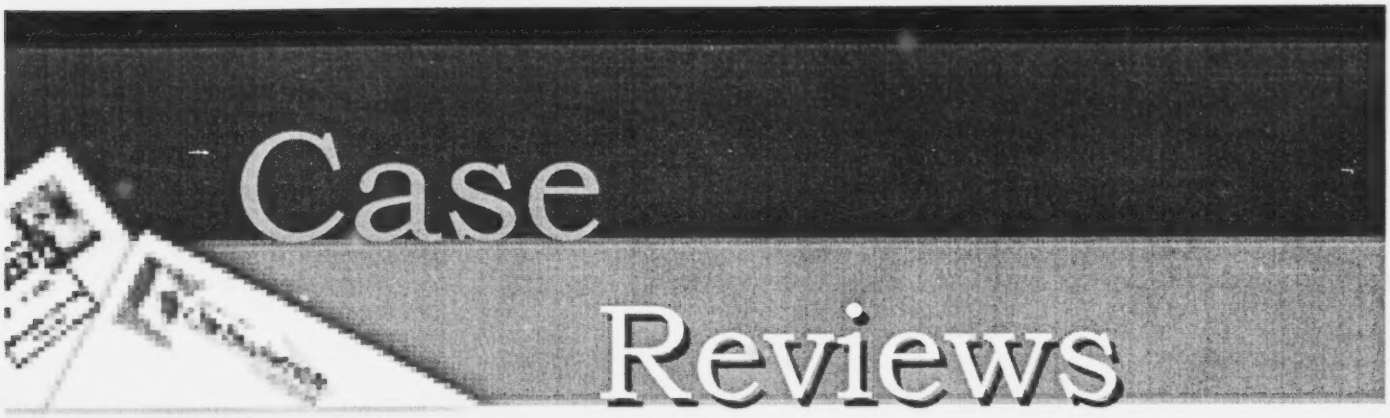
Postal codes allow Canada Post to sort and distribute mail effectively and quickly. Mail is processed through an optical character reader that deciphers the address of each item and sorts it based on the postal code. Although mail sorting is initially carried out based on the postal code, all components of the municipal or rural address contribute to the correct delivery of mail. In order to minimize errors during the mechanical and/or manual sortation of mail, each address must encompass all the necessary elements, including the postal code.

The postal code is made up of six alphanumeric characters and can be assigned to a certain number of addresses in a specific geographic area. Let us take an existing postal code as an example K1V 1J8. The first character – K – corresponds to one of 18 major regions (provinces, regions within a province, territories). The second character - 1 - indicates if the mail is being sent to an urban region (1 to 9) or a rural region (0). The third character, along with the first two, represents a specific area in a city or region.

The last three characters of the postal code – 1J8 – identify the specific destination of the mail. In an urban centre, these characters may represent a section of a street, an office or multi-unit residential building or a single recipient receiving a large volume of mail. In a rural region, they represent the locality where the mail will be delivered.

Canada Post, therefore, delivers mail on the basis of all the elements of the address, including the postal code, and not on the basis of the name of the addressee. If a postal code is missing or there is a mistake in the address, there could be delivery problems, delays, or items could be returned to the sender.

In a significant number of complaints addressed to the Ombudsman, investigations have shown that addressing errors, including missing postal codes, were the source of many delivery problems, delays, and items being returned to sender.



A Postal Problem?

In addition to the complaints related to addressing outlined above, the Ombudsman received many complaints regarding a matter that, although not related to postal service, involves Canada Post.

In 2001, software offering free lifetime access to Internet service was distributed through the Canada Post retail network and elsewhere. For $9.95, consumers could purchase this software developed by an Internet service provider.

After a few months, the said company modified the terms under which its product could be used. For users, these changes meant the end of free access to the Internet; in other words, monthly user fees were introduced.

Consumers who had bought the software through the Canada Post retail network held it responsible for the service changes and complained to Canada Post. As many of them were not satisfied with the response, they appealed to the Ombudsman.

He therefore carried out an in-depth investigation of this situation including the analysis of all the related literature, the Internet access brochure, the marketing material and all terms and conditions associated to this service.

This investigation showed that the Internet access service and its operation were the sole responsibility of the company that designed and supported this product. Canada Post was merely a distributor of this product through its retail network.

According to the study carried out by the Ombudsman, the software installation instructions clearly stated that the service was provided by the company that had developed the product. These instructions also mentioned that any guarantee related to service delivery was entirely attributable to the company and not to the distributor or affiliated partner.

Based on his investigation, the Ombudsman concluded that the responsibility for supporting and maintaining the free Internet access service belonged entirely to the company that had developed the software and that Canada Post was acting only as a distributing agent. Users who were unhappy with the removal of the free service were provided with the relevant details concerning the roles and responsibilities of all parties involved. The Ombudsman suggested that they should complain directly to the company that had developed the software promising free access to Internet services.

The Statistics

Over the course of the last nine months a total of 4,197 people requested the assistance of the Ombudsman, a decrease of 4.9% over the same period last year.

Nevertheless, the level of complexity of the complaints brought to the attention of the Ombudsman has led to a substantial increase of almost 25% in the number of complaints requiring full investigations, in comparison to the same period last year. Notwithstanding this heavier workload, which involved analysis of complex issues and in-depth research,statistics reveal that 95% of investigations have been completed within the self-imposed deadline of 20 working days.

They also demonstrate that in 40.7% of the cases brought to the attention of the Ombudsman,customers have seen a modification of the original decision rendered by Canada Post following either his intervention with Canada Post or his own recommendation.Conversely, in 59.3% of the cases investigated, the Ombudsman concluded that Canada Post initially acted fairly and appropriately and found no cause or justification to recommend a different solution.

The statistics highlight certain trends and provide important information on the nature of complaints submitted to the Ombudsman by Canada Post customers. The closer relationship at the local level between Canada Post and its customers combined with proactive interventions by the Ombudsman could explain why more complaints are satisfactorily resolved by Canada Post at the first level. This may explain why, compared to the same period last year, there was a slight decrease in the number of requests for assistance made to the Ombudsman.

Though important for the operation of the Office, statistics must never allow us to loose sight of the human element and the uniqueness of each case. This is why, after more than four years of operation and thousands of investigations, the Ombudsman and his staff will continue to actively listen and to ensure that Canada Post customers appealing to the Ombudsman receive conscientious and professional service, "in all fairness".

How to Contact the Office of the Ombudsman

Office of the Ombudsman

Telephone: 1 800 204-4198

Fax: 1 800 204-4193

Mail: PO BOX 90026
OTTAWA ON K1V 1J8

Web Site: www.ombudsman.poste-canada-post.com

Rapport annuel

2001

Énoncé de mission

« L'ombudsman à Postes Canada examine, en temps opportun et de manière indépendante, juste et impartiale, les problèmes des clients n'ayant pu être résolus par les autres méthodes qu'offre Postes Canada à tous les Canadiens pour améliorer le service postal. »

CANADA POST
Ombudsman
POSTES CANADA

CANADA POST
Ombudsman
POSTES CANADA

André W. Tessier
Ombudsman

CP90026
OTTAWA ON K1V 1J8

PO BOX 90026
OTTAWA ON K1V 1J8

Madame Vivian Albo
Présidente du Conseil d'administration
Postes Canada

Madame la Présidente,

Conformément au mandat qui m'a été confié par le Conseil d'administration de Postes Canada le 13 novembre 1997, j'ai le plaisir de vous soumettre mon cinquième rapport annuel. Contrairement aux années précédentes, la période couverte par ce rapport annuel s'étend sur neuf mois, soit du 1er avril 2001 au 31 décembre 2001. Toutefois à l'avenir, mon rapport annuel portera sur les douze mois de l'année civile.

Je vous prie d'agréer, Madame la Présidente, l'expression de mes salutations respectueuses.

André W. Tessier

Tél. / Tel. : 1 800 204-4198 — Téléc. / Fax : 1 800 204-4193
www.ombudsman.poste-canada-post.com

Table des matières

Message de l'ombudsman 4

Le processus d'appel 6

L'ombudsman communique 8

Enjeux particuliers 10

Examens de cas 12

Les statistiques 15

Comment joindre le Bureau de l'ombudsman 16

Message de

André W. Tessier
Ombudsman

Contrairement aux années précédentes, la période couverte par ce rapport annuel, mon cinquième, s'étend sur neuf mois, soit du 1er avril 2001 au 31 décembre 2001. Toutefois à l'avenir, mon rapport annuel portera sur les douze mois de l'année civile.

Au cours de ces neuf mois, 4 197 personnes ont sollicité mon assistance, soit une diminution de 4,9 p. cent par rapport à la même période l'an passé. En raison de leur complexité, les plaintes portées à mon attention ont entraîné une hausse de près de 25 p. cent du nombre d'enquêtes réalisées, comparativement à l'exercice précédent.

Chaque plainte qui m'est soumise est unique en soi. Bien sûr, certaines sont identiques ou se répètent depuis la création de mon Bureau en 1997, mais les circonstances qui entourent chacune d'elles sont différentes. Nous continuons donc à examiner de près les problèmes liés au service postal que nous signalent des clients de Postes Canada et ce, avec la même vigilance qu'à nos débuts et dans les délais que nous nous sommes fixés.

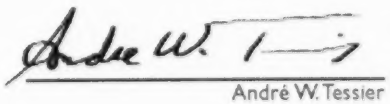
Les événements tragiques du 11 septembre 2001 ont eu des répercussions sur le réseau postal canadien et par ricochet sur mon Bureau. En effet, dans les semaines qui ont suivi, nous avons noté une augmentation des plaintes concernant les délais de livraison du courrier. Les restrictions aériennes mises en application par Transports Canada, de même que les craintes de contamination à la maladie du charbon dans certains établissements postaux ont contribué à cette augmentation.

Au cours de cet exercice, parallèlement à l'examen des plaintes, j'ai continué de signaler aux autorités de Postes Canada et ce, de façon proactive, toute tendance ou question que je jugeais problématiques ou susceptibles de le devenir. Le présent rapport fait état des sujets de préoccupation que j'ai mentionnés à la haute direction de Postes Canada. Au fil des années, celle-ci a toujours réagi favorablement à mes préoccupations. De plus, l'accueil positif qu'elle réserve à mon rapport annuel me confirme qu'il constitue un outil de référence additionnel dans sa poursuite de l'amélioration du service postal et du service à la clientèle.

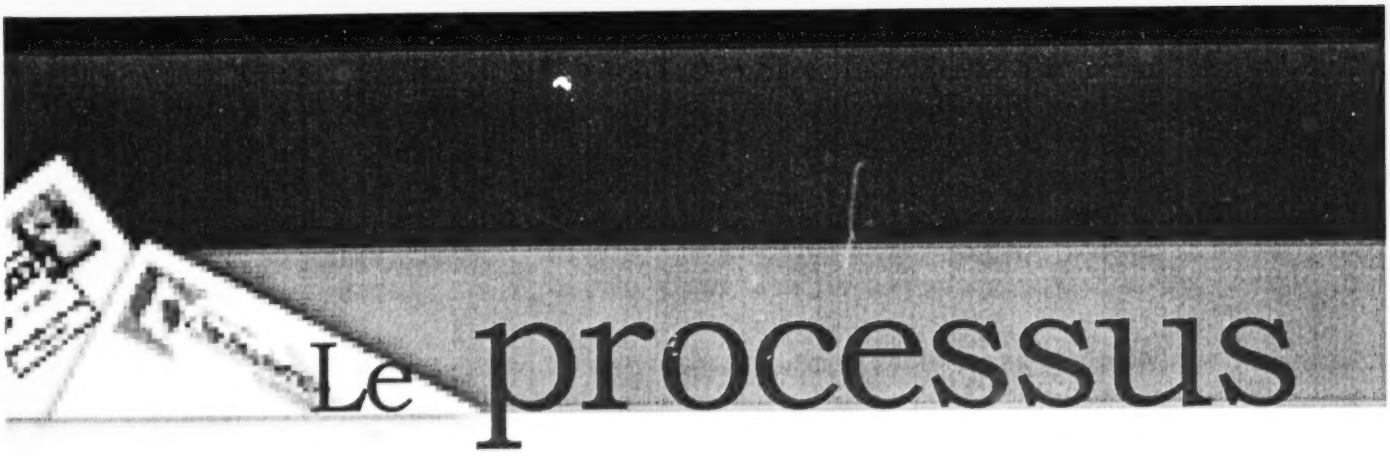
l'ombudsman

Conformément aux exigences de mon mandat d'assurer la promotion de mon Bureau auprès des Canadiens, nous avons entrepris au cours de cette période plusieurs activités de communication et de promotion. De plus, deux fois l'an, je demande aux gens qui ont fait appel à mes services de nous faire part de leurs commentaires et suggestions sur la qualité de nos services. Notre plus récent sondage, réalisé à l'automne 2001, a suscité un taux élevé de participation et plusieurs commentaires favorables.

Nous vivons dans un monde en constante évolution où les télécommunications instantanées et sans frontières par satellite, Internet et la téléphonie cellulaire, de même que le cybercommerce sont des réalités quotidiennes avec lesquelles nous devons composer. Face à ces innovations technologiques, il est facile de négliger l'importance du facteur humain. C'est pourquoi, après plus de quatre années d'exploitation et des milliers d'enquêtes à notre actif, mon personnel et moi, nous continuons de nous engager à offrir « en toute justice » aux clients de Postes Canada qui sollicitent notre assistance un suivi consciencieux et professionnel à leurs préoccupations.



André W. Tessier



Le processus

Impartial

Le rôle de l'ombudsman n'est pas d'assurer la défense du client ou de représenter Postes Canada. Cette neutralité lui permet d'observer et d'analyser de façon objective les situations problématiques qui lui sont présentées.

Indépendant

Bien que l'ombudsman relève de la présidence du Conseil d'administration de Postes Canada, il ne sollicite pas son avis relativement à une plainte donnée, ni ne lui fait rapport à cet égard.

Final

L'ombudsman agit comme dernière instance d'appel une fois que tous les mécanismes de résolution de problèmes à Postes Canada ont été épuisés et ne permettent pas de régler un différend. Il détermine alors si le client qui a sollicité son aide a été traité équitablement ou non. Sa décision constitue donc la décision finale en ce qui a trait au processus d'appel à Postes Canada.

Étapes

1. Avant de communiquer avec le Bureau de l'ombudsman, le client doit avoir donné la possibilité au Service à la clientèle de Postes Canada d'apporter une solution à ses préoccupations. Si, après avoir communiqué avec ce service pour formuler une plainte, un client juge qu'il a été lésé ou que la décision rendue est injuste, il peut alors faire appel à l'ombudsman.

2. Pour en appeler d'une décision de Postes Canada, le client doit remplir et signer le formulaire *Demande de révision* qui autorise l'ombudsman à consulter les dossiers de Postes Canada relativement à sa plainte.

3. Chaque demande est traitée avec professionnalisme et courtoisie par le personnel du Bureau qui possède une connaissance approfondie des méthodes de résolution de conflits. Avec plus de quatre années d'expérience et d'examen de milliers de cas, le personnel n'en continue pas moins de se perfectionner et d'assurer des services de qualité supérieure.

4. Lorsque que le Bureau reçoit le formulaire *Demande de révision* rempli et signé par le client, l'ombudsman en évalue le bien-fondé à la lumière des paramètres précisés dans son mandat. Si la plainte ne relève pas de son mandat, le client est alors dirigé vers l'instance capable de l'aider, soit à l'interne ou à l'extérieur de Postes Canada.

5. Une fois que l'ombudsman a décidé d'enquêter sur une plainte, il entreprend avec son équipe un examen approfondi et impartial. L'ombudsman dispose des pouvoirs nécessaires pour mener des enquêtes et interroger les parties intéressées, Postes Canada, le client et les tierces parties. Sa révision est fondée sur les faits présentés par toutes les parties en cause, y compris tous documents pertinents, tels que politiques, procédures, lois, lettres, plans/cartes, photos, mesures, dates, etc. Il est donc dans l'intérêt de toutes les parties d'informer l'ombudsman de tous les faits se rapportant à un problème.

6. Une fois son enquête terminée, l'ombudsman envoie par écrit au client un rapport détaillé pour l'informer de ses conclusions.

d'appel

Recommandations

Lorsque l'ombudsman estime que Postes Canada n'a pas traité le client d'une façon équitable ou que le service n'a pas été satisfaisant, il peut recommander à Postes Canada d'apporter des changements dans un domaine quelconque.

Mais auparavant, l'ombudsman tient compte des faits et des circonstances qui sont propres à chaque cas. Il est important de souligner que chacune de ses recommandations ne peut servir de précédent. L'ombudsman évalue les incidences possibles de ses recommandations de façon à assurer l'uniformité du service postal offert à l'ensemble de la population canadienne.

À ce jour, plusieurs recommandations formulées par l'ombudsman et acceptées par Postes Canada ont amené un changement à une procédure ou à une politique et ce sont tous les usagers du service postal dans l'ensemble du Canada qui en ont bénéficié.

Dans d'autres cas, il peut recommander une forme quelconque de compensation lorsqu'il est d'avis qu'un client devrait être indemnisé pour les frais engagés ou pour les dommages découlant d'un problème relié au service postal.

Comme tous ses homologues, l'ombudsman à Postes Canada jouit d'une autorité morale mais non d'un pouvoir exécutoire. Ses recommandations ne lient donc aucunement Postes Canada et celle-ci est libre de les accepter ou de les refuser. Depuis la création du Bureau le 1er octobre 1997, Postes Canada a accepté toutes les recommandations qui lui ont été présentées par l'ombudsman.

Confidentialité

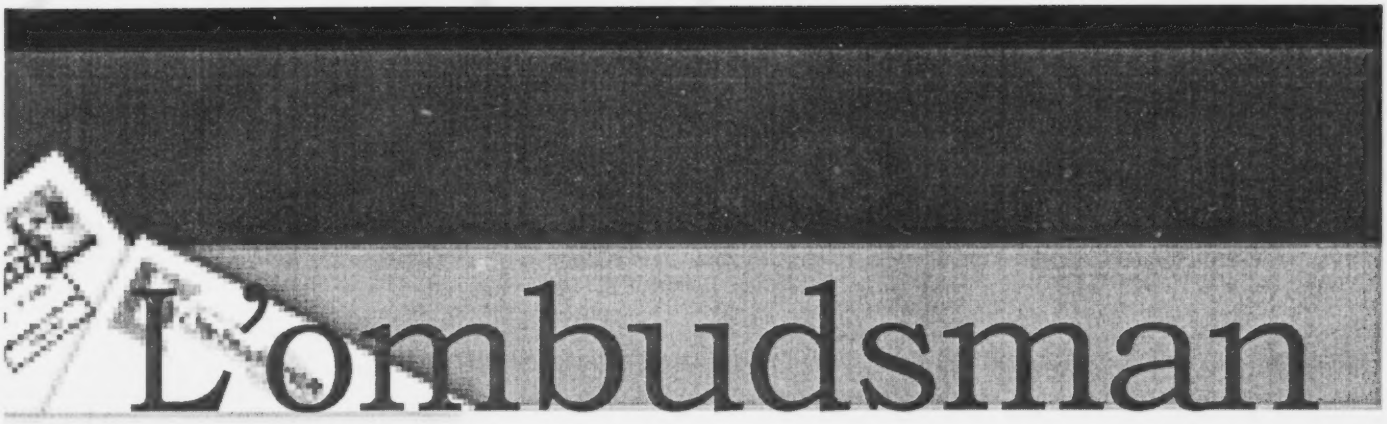
La confidentialité et la sécurité des informations transmises par toutes les parties intéressées sont garanties par des politiques et pratiques internes et les membres du Bureau de l'ombudsman sont tenus de s'y conformer.

Puisque le Bureau recueille certaines données et tient à jour des fichiers sur les plaintes soumises par les clients, il accorde une grande importance à la protection de ces renseignements personnels.

L'ombudsman n'utilise ni ne divulgue aucun renseignement fourni sans le consentement des parties en cause, sauf en cas de danger imminent ou s'il est d'avis qu'un tort sérieux risque d'être causé.

Dans le cadre de ses activités, le Bureau de l'ombudsman est assujetti aux dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* qui permettent aux clients l'accès à tout renseignement personnel. De plus, conformément à cette loi, le Bureau fait rapport annuellement au Parlement.

La confidentialité s'applique également aux relations avec les médias. L'ombudsman et son équipe ne discutent jamais avec ces derniers des détails ou des particularités d'une plainte ni d'ailleurs n'en reconnaissent l'existence, et ce, même si le client y consent. De plus, ils ne confirment et ne nient point l'existence d'une plainte.



L'ombudsman

Conformément à son mandat, l'ombudsman a profité de plusieurs tribunes pour faire connaître le Bureau au cours de l'année 2001.

Postes Canada

L'ombudsman est également chargé de tenir Postes Canada au courant de ses préoccupations et des tendances qu'il perçoit.

L'ombudsman s'est donc rendu en région à plusieurs reprises pour exposer ses préoccupations aux dirigeants concernés et à leur personnel. Ces rencontres permettent aux dirigeants de déterminer la provenance, la nature et le nombre de plaintes dans leurs régions respectives.Dans des cas précis,des tendances problématiques repérées par l'ombudsman ont permis aux dirigeants d'apporter rapidement les correctifs qui s'imposaient.

Au fil des ans, les plaintes que l'ombudsman a examinées et les enquêtes qu'il a réalisées lui ont fourni des informations des plus pertinentes non seulement sur la nature des plaintes mais aussi sur leurs causes premières. Fort de ces informations, l'ombudsman a examiné, au cours de l'année, les causes premières de certaines de ces plaintes et a transmis ses constatations à la haute direction de Postes Canada.Il aide ainsi Postes Canada à cerner et à mieux comprendre les points et sujets qui posent problèmes afin que des solutions soient apportées.

Administrations postales

Postes Canada internationale ltée est une filiale de Postes Canada qui, depuis 11 ans, s'efforce de promouvoir l'expertise de la Société en matière de réforme de technologies postales dans le monde entier. À ce titre, elle reçoit souvent des délégations d'administrations postales étrangères. À l'occasion, l'ombudsman est invité à donner des présentations à ces délégations sur l'importance de son rôle et sur l'influence positive de son Bureau sur le service postal canadien.

Médias

Conformément à son mandat qui requiert que l'ombudsman assure la promotion du Bureau auprès du public, au cours de cet exercice, celui-ci a accepté quelques invitations de la presse écrite et parlée tant aux niveaux local que national. Ces entrevues portaient principalement sur le processus de résolution des plaintes et donnaient des précisions sur les répercussions de son action sur Postes Canada et sur sa clientèle.

Site Internet

Le site Internet de l'ombudsman est assurément un autre outil important de promotion. C'est une source directe d'information qui accueille environ 40 000 visites par mois et ce nombre ne cesse de croître depuis le début des activités du Bureau.

Toutes les informations concernant le fonctionnement du Bureau sont facilement accessibles et on retrouve sur le site le mandat de l'ombudsman, les étapes à suivre pour solliciter son aide, les rapports annuels précédents ainsi que d'autres informations pertinentes.

Réseautage

Comme il est intéressant et utile de partager les connaissances, expériences, perspectives et défis qui composent le quotidien des ombudsman, l'ombudsman à Postes Canada participe aux différentes activités de ce réseau,tant à l'échelle nationale qu'internationale. De plus, il est membre du *Forum des ombudsman*

communique

canadiens, du regroupement américain *The Ombudsman Association* et du *Forum des ombudsman fédéraux*. À ce titre, il participe aux activités de ces trois associations.

Des visites effectuées dans différents bureaux d'ombudsman au cours de l'année 2001 ont également permis l'échange d'idées pratiques. Les membres du personnel de ces bureaux ont pu comparer leurs méthodes de travail et échanger leurs connaissances. Ces visites mettent à jour de nouvelles perspectives qui permettent à chaque organisme de mieux servir sa clientèle.

Sondages

Comme la qualité des services offerts par son Bureau est une priorité et que ceux-ci peuvent toujours s'améliorer, l'ombudsman a élaboré, à l'intention des gens qui demandent son aide, un questionnaire qui permet, deux fois l'an, de recueillir leurs commentaires et suggestions.

Ce bref questionnaire d'une page porte sur trois aspects du processus d'enquête : le délai de réponse, les services obtenus par rapport aux attentes et les suggestions afin d'améliorer, s'il y a lieu, les services offerts par le Bureau.

À chaque sondage, plus de la moitié des personnes consultées retournent leurs commentaires au Bureau de l'ombudsman. Ce taux de réponse est supérieur à la moyenne de sondages similaires. Environ 80 p. cent des commentaires reçus sont positifs et constructifs. Ces commentaires sont analysés en fonction des procédures et, au besoin, des ajustements y sont apportés. Par contre, l'autre 20 p. cent des commentaires s'avèrent plus critiques, la majorité d'entre eux exprimant un désaccord avec les conclusions de l'ombudsman. Il faut souligner que, dans la plupart de ces cas, ce dernier a conclu que Postes Canada avait agi de façon appropriée et il n'avait donc recommandé aucun changement.

Il convient de noter que, même si l'ombudsman n'avait pas appuyé leur position, certains clients ont déclaré être tout de même satisfaits que leur plainte ait été examinée de façon approfondie et objective.

Voici des extraits de quelques commentaires reçus.

« J'ai pu expliquer ma version des faits et mon problème a été résolu rapidement. »

Duncan, Colombie-Britannique

« Permettez-moi de vous dire que votre efficacité m'a impressionné : votre enquête a été menée rapidement et avec soin, puis vous m'avez remis un rapport complet concernant vos conclusions. »

Montréal, Québec

« Je suis convaincu que l'enquête de l'ombudsman a constitué un facteur important dans l'amélioration du service de livraison postale. »

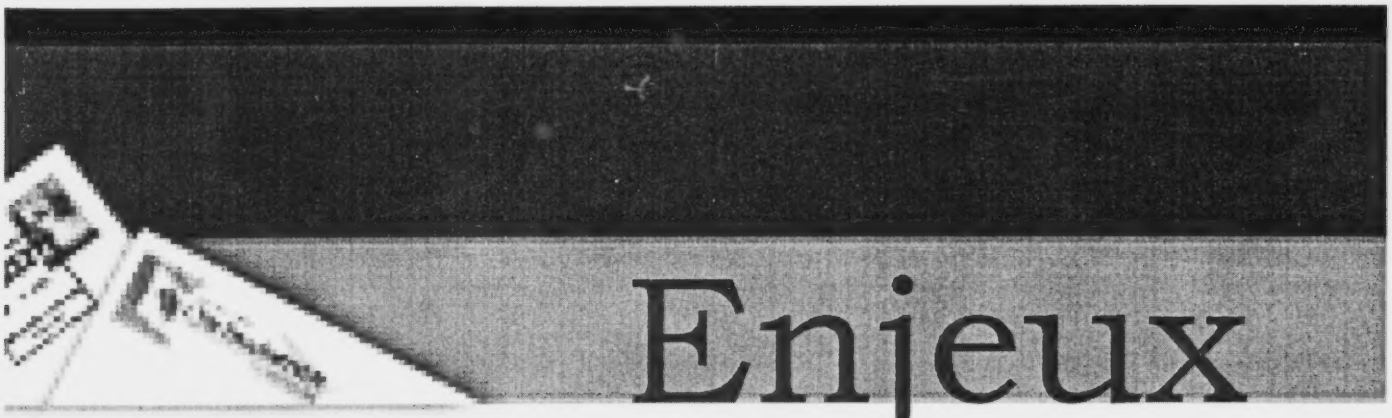
Mississauga, Ontario

« Même si en fin de compte vos conclusions ne vont pas dans le sens de mes attentes, je vous remercie de la promptitude avec laquelle vous avez répondu à ma demande et de l'enquête approfondie. »

Montréal, Québec

« Il me fait plaisir de répondre à ce sondage afin que vous indiquiez dans vos dossiers que je ne suis pas satisfait de vos services. Quoique j'admets avoir été traité avec respect et courtoisie par votre Bureau, je m'attendais à plus. »

Sydney, Nouvelle-Écosse



Enjeux

Cette section fait état de certaines plaintes qui présentent des enjeux particuliers et que l'ombudsman a signalées à la haute direction de Postes Canada. Afin d'assurer la confidentialité des renseignements personnels, aucun nom n'a été mentionné et l'on a supprimé tout détail qui permettrait de les identifier.

Erreurs de livraison

De toutes les plaintes qui sont soumises à l'ombudsman, 10 p. cent concernent directement des erreurs de livraison d'envois postaux.

Chaque jour, Postes Canada livre quelque 38 millions de lettres et colis qui sont traités dans 25 grands établissements de traitement du courrier à travers le pays. Ce courrier est livré à plus de 13 millions d'adresses au Canada. Environ 200 000 nouvelles adresses viennent s'ajouter chaque année et 1,2 million de changements d'adresses sont effectués annuellement. Avec un tel volume de courrier et un si grand nombre d'adresses, et malgré des équipements électroniques à la fine pointe de la technologie, il semble inévitable que des erreurs de livraison se produisent.

Mettant à profit ses quatre années d'expérience, le Bureau de l'ombudsman a pu cerner les raisons pour lesquelles des erreurs de livraison surviennent. Parfois, le problème est lié au tri mécanique du courrier. Par exemple, deux enveloppes portant des adresses différentes peuvent demeurer collées ensemble et être livrées à la même adresse. Ou encore, lorsque les adresses sont manuscrites, l'écriture peut être impossible à déchiffrer lors du tri mécanique ou manuel. Il arrive également qu'un facteur remplaçant qui connaît moins bien l'itinéraire soit appelé à prendre la place d'un facteur régulier. Le facteur suppléant risque alors de commettre des erreurs de livraison. De plus, comme le processus de livraison du courrier exige une main-d'œuvre considérable, on ne peut nier que l'erreur humaine soit un facteur important dans les erreurs qui se produisent lors du traitement du courrier.

Toutefois, il y a lieu d'être optimiste quant à la possibilité de réduire le nombre de plaintes concernant la livraison du courrier. À titre d'exemple, le Bureau enregistrait un nombre très élevé de plaintes concernant des erreurs de livraison dans un grand centre urbain. Ce nombre était considérablement plus élevé que celui prévu par les données démographiques comparatives. L'ombudsman a fait part de ses préoccupations à la haute direction. Postes Canada a indiqué que la croissance accélérée de ce centre urbain était la cause de la majeure partie des problèmes de livraison. En comparant les données du Bureau de l'ombudsman avec ses données, Postes Canada a pu accélérer le processus de résolution de ces problèmes.

Depuis, les plaintes à l'ombudsman concernant les problèmes de livraison pour ce centre urbain ont diminué et se maintiennent à un bas niveau. Cette expérience démontre qu'avec une approche proactive et l'échange d'informations sur une situation problématique, il est possible d'y apporter rapidement des solutions.

particuliers

Service de retenue du courrier

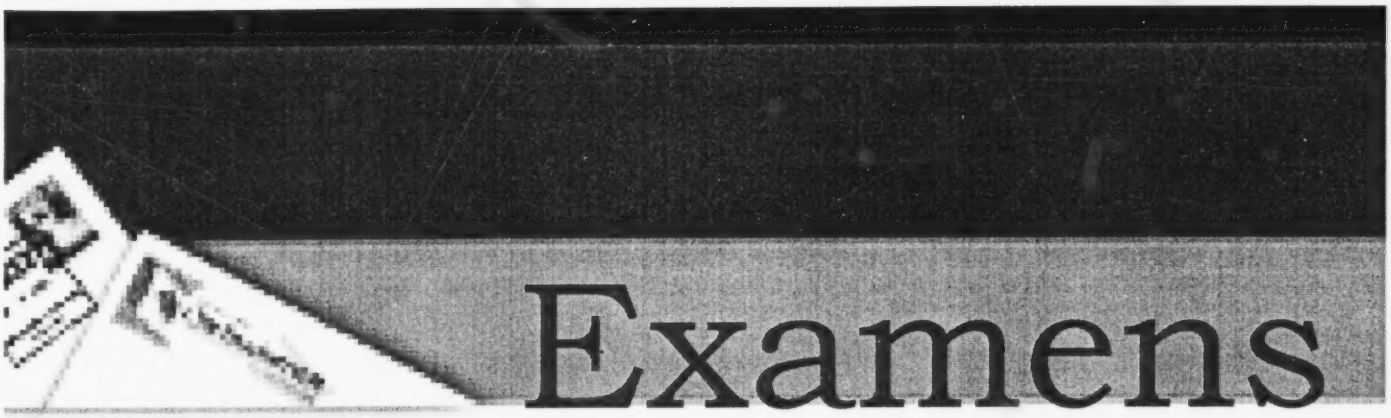
Certaines plaintes reçues au cours de cet exercice avaient trait au service de retenue du courrier. Les clients mentionnaient qu'en achetant ce service, ils croyaient que tous les envois livrés par Postes Canada seraient retenus jusqu'à leur retour. L'enquête de l'ombudsman a permis de déterminer que l'infrastructure de livraison de Postes Canada ne permet d'aviser que le facteur régulier d'une demande de retenue de courrier. Contrairement à l'attente des clients, les colis accélérés, les colis standards de même que les envois Messageries et Xpresspost ne sont pas retenus et sont donc livrés selon les procédures en place, en dépit de leur demande de retenue du courrier. L'ombudsman a donc fait part à la haute direction de Postes Canada de ses inquiétudes quant au fait que les clients n'étaient pas informés de cette restriction au moment de l'achat du service. Ultérieurement, Postes Canada a modifié le formulaire *Demande de retenue du courrier* en y ajoutant l'avertissement suivant : « *Les colis accélérés et les colis standards de même que les envois Messageries et Xpresspost seront retenus dans la mesure du possible.* » Cette mise en garde devrait permettre au client d'être mieux renseigné sur les restrictions qui peuvent s'appliquer au moment de l'achat de ce service.

Médiaposte sans adresse

Avant avril 2001, un expéditeur utilisant *Médiaposte sans adresse* (publicité sans adresse, journaux, annonce, etc.) n'était pas tenu de s'identifier sur ses envois postaux.

Quelques personnes se sont plaintes à l'ombudsman que Postes Canada livrait occasionnellement des envois anonymes qui contenaient, selon ces clients, des propos diffamatoires. Il convient de souligner que ni Postes Canada ni d'ailleurs l'ombudsman n'a le droit de censurer le contenu d'un envoi. L'ombudsman a informé la haute direction de Postes Canada de cette situation pour qu'elle en évalue les conséquences. Postes Canada a par la suite introduit le 1er avril 2001 un ajout à sa procédure stipulant que : « *Chaque article de la Médiaposte sans adresse doit porter le nom du client ou de l'annonceur.* » Par cet amendement, Postes Canada tenait à assurer les destinataires qu'ils pourraient en tout temps identifier facilement le client/l'annonceur d'un article médiaposte sans adresse.

Par la suite, quelques clients se sont plaints d'avoir reçu des articles de la médiaposte sans adresse sur lesquels figuraient plusieurs noms, ce qui rendait difficile l'identification formelle de l'auteur ou de l'expéditeur. L'ombudsman a donc demandé à Postes Canada de clarifier davantage sa procédure. Postes Canada a accepté d'élucider sa procédure existante afin de s'assurer que le « propriétaire » de l'article postal est clairement identifié par le récipiendaire. L'avis au client sera émis en 2002.



Examens

Malgré le caractère unique de chaque cas, l'ombudsman a choisi d'illustrer quelques plaintes qui, en dépit de leurs caractéristiques différentes, gravitent autour d'un même enjeu : l'adressage. Afin d'assurer la confidentialité des renseignements personnels, aucun nom n'est mentionné et l'on a supprimé tout détail qui pourrait permettre de reconnaître l'auteur.

Dans la foulée des fusions municipales et la mise en oeuvre de systèmes d'urgence 911, l'ombudsman a constaté qu'un nombre élevé de plaintes concernant des changements d'adresse lui étaient soumises. Il croit qu'il peut être avantageux de partager les conclusions de ses examens sur ces questions.

Plusieurs personnes touchées par les changements résultant des fusions municipales et de la mise en oeuvre de systèmes d'urgence 911 croient que Postes Canada est responsable des modifications à leur adresse.

L'adresse

La responsabilité d'attribuer des noms aux voies publiques et des numéros civiques aux résidences incombe aux municipalités. Ces exigences sont généralement énoncées dans les législations provinciales.

La mise en oeuvre de systèmes 911 en région rurale qui permet aux véhicules d'urgence de répondre rapidement et efficacement aux demandes d'aide, exige que chaque route ait un nom et que chaque résidence soit identifiée par un numéro civique.

De la même façon, à la suite des fusions municipales, certains noms de rues peuvent être modifiés par les nouveaux conseils municipaux. Par exemple, il peut arriver que la nouvelle entité municipale se retrouve avec plusieurs rues « *Principale* » et plusieurs rues « *de l'église* ». Dans ces cas, afin d'éviter toute confusion possible, les dirigeants des municipalités décideront de l'appellation de ces rues.

Dans tous les cas de changements d'adresse découlant de fusions municipales et de la mise en oeuvre de systèmes d'urgence 911, Postes Canada travaille de concert avec les autorités compétentes afin de s'assurer que les changements n'affectent pas la qualité de son système de livraison.

Des citoyens en désaccord avec ces changements se plaignent alors à l'ombudsman. Par exemple, à la suite de la mise en oeuvre du système d'urgence 911 dans sa région, un citoyen s'est plaint que l'attribution d'une adresse civique spécifique portait atteinte à sa vie privée. Selon lui, son ancienne adresse postale (Jean Tout-le-Monde Route rurale # 1 PETITE VILLE QC J0A 1K0), la même que ses voisins, lui assurait la confidentialité quant à l'emplacement de sa résidence, alors que l'assignation de sa nouvelle adresse civique (Jean Tout-le-Monde 1292, route des peupliers, PETITE VILLE QC J0A 1K0) risquait d'identifier l'endroit précis de sa résidence. De plus, ce client estimait que la nouvelle appellation de cette route n'était pas appropriée. L'ombudsman lui a expliqué que la responsabilité d'attribuer des noms aux voies publiques et des numéros aux résidences relève des municipalités et que Postes Canada coopère avec celles-ci afin de maintenir l'efficacité de la livraison du courrier.

de cas

Le code postal

Ces changements d'adresse occasionnés par les fusions municipales et les systèmes 911 peuvent également entraîner des modifications aux codes postaux existants.

Plusieurs enquêtes de l'ombudsman ont révélé que même si l'envoi d' une lettre est une opération simple, la livraison de cette lettre dépend d'un système de traitement électronique du courrier complexe qui est fondé entre autres sur le code postal, une partie intégrante de toute adresse postale au Canada. Chaque année, Postes Canada crée des milliers de codes postaux pour répondre à la croissance de la population, aux fusions municipales et à la mise en place des systèmes d'urgence 911.

Les codes postaux permettent à Postes Canada de trier et de distribuer le courrier efficacement et rapidement. Le courrier est traité par un lecteur optique de caractères qui capte l'adresse de chaque article et le trie en fonction du code postal. Bien que le tri du courrier s'effectue d'abord en prenant pour base le code postal, toutes les composantes de l'adressage municipal ou rural sont lues par le lecteur optique et contribuent au bon acheminement du courrier. Afin de réduire au minimum les erreurs lors du tri électronique ou manuel du courrier, chaque adresse doit comporter tous les éléments nécessaires, y compris le code postal.

Le code postal se compose de six caractères alphanumériques et peut être attribué à un certain nombre d'adresses dans un secteur géographique précis.

Prenons par exemple un code postal existant : K1V 1J8. Le premier caractère – K – correspond à l'une des 18 grandes régions (provinces, régions à l'intérieur d'une province, territoires).Le second caractère – 1 – indique si le courrier doit être acheminé vers une région urbaine (1 à 9) ou rurale (0).Le troisième caractère, accompagné des deux premiers,désigne un secteur précis d'une ville ou d'une région.

Les trois derniers caractères du code postal – 1J8 – identifient la destination particulière du courrier. En milieu urbain, ces caractères peuvent représenter une section de rue, un immeuble à bureaux ou à logements ou un simple destinataire recevant un important volume de courrier. En région rurale, ils désignent la localité où sera livré le courrier.

Pour la livraison du courrier, Postes Canada tient donc compte de toutes les composantes de l'adresse, y compris le code postal, plutôt que du nom du destinataire. C'est pourquoi,l'absence de code postal ou une erreur d'adressage peuvent entraîner des problèmes de livraison, des délais ou des retours à l'expéditeur.

Les enquêtes, sur un nombre considérable de plaintes soumises à l'ombudsman, ont révélé que des erreurs d'adressage, ainsi que l'absence de code postal, étaient à l'origine de plusieurs problèmes de livraison,de délais et d'envois retournés à l'expéditeur.

Examens de cas

Problème postal?

Outre ces plaintes relatives à l'adressage, l'ombudsman a reçu plusieurs plaintes sur un sujet qui, même s'il n'est pas relié au service postal, concerne Postes Canada.

En 2001, un logiciel permettant l'accès gratuit à vie au service Internet était distribué dans le réseau de vente au détail de Postes Canada et ailleurs. Pour la somme de 9,95 $, les acheteurs pouvaient se procurer ce logiciel, conçu par une compagnie fournissant le service d'accès à Internet.

Après quelques mois, la compagnie en question a modifié les conditions d'utilisation de son produit. Pour les usagers, ces modifications signifiaient la fin de la gratuité du service d'accès à Internet et l'obligation de payer tous les mois des frais d'utilisation.

Les acheteurs qui s'étaient procuré le logiciel dans le réseau de vente au détail de Postes Canada tenaient cette dernière responsable des changements apportés au service et se sont plaints à Postes Canada. Insatisfaits de la réponse reçue, plusieurs ont fait appel à l'ombudsman.

Ce dernier a procédé à un examen approfondi de cette situation et analysé tous les documents s'y rapportant, entre autres la brochure relative au service d'accès à Internet, les textes publicitaires et les conditions régissant ce service.

Cet examen a démontré que le service d'accès à Internet et son exploitation relevaient exclusivement de la compagnie qui avait conçu ce produit et en assurait le soutien technique. Postes Canada en était tout simplement le distributeur par l'intermédiaire de son réseau de vente au détail.

Selon l'étude menée par l'ombudsman, les modalités d'installation du logiciel précisaient clairement que le service était fourni par la compagnie ayant conçu le produit et non par Postes Canada. Ces modalités mentionnaient également que toute garantie ayant trait à la prestation du service était entièrement attribuable à la compagnie et non au distributeur ou partenaire affilié.

À la lumière de son enquête, l'ombudsman a conclu que la responsabilité de fournir et d'assurer le soutien technique du service gratuit d'accès à Internet incombait entièrement à la compagnie ayant conçu le logiciel et que Postes Canada n'agissait qu'à titre d'agent distributeur. Il a fourni aux utilisateurs insatisfaits de l'interruption de ce service gratuit tous les détails pertinents sur les rôles et responsabilités de toutes les parties en cause. En outre, il a suggéré aux usagers de porter plainte directement à la compagnie ayant mis au point le logiciel qui promettait l'accès gratuit à Internet.

Les statistiques

Au cours des neuf derniers mois, 4 197 personnes ont sollicité l'aide de l'ombudsman, soit une diminution de 4,9 p. cent par rapport à la même période l'an passé.

Le degré de complexité des plaintes soumises à l'ombudsman a toutefois donné lieu à une augmentation importante de près de 25 p. cent du nombre d'enquêtes qui nécessitent un examen approfondi, comparativement à la même période l'an passé. Malgré cette charge de travail accrue comportant des questions complexes à traiter et des recherches approfondies, les statistiques révèlent que 95 p. cent des enquêtes ont été réalisées dans les délais fixés par le Bureau, soit 20 jours ouvrables.

Les statistiques démontrent également que dans 40,7 p. cent des cas soumis à l'examen de l'ombudsman, les clients ont été témoin d'un changement dans la décision initiale de Postes Canada, soit à la suite de son intervention auprès de l'entreprise ou bien à la suite de sa propre recommandation. Par contre, dans 59,3 p. cent des cas ayant fait l'objet d'un examen, l'ombudsman a conclu que Postes Canada avait à l'origine agi de façon juste et appropriée et qu'il n'y avait pas lieu de recommander une autre solution.

Les statistiques font ressortir certaines tendances et constituent des références précieuses sur la nature des préoccupations des clients de Postes Canada qui font appel aux services de l'ombudsman. Le rapprochement entre Postes Canada et ses clients au niveau local ainsi que les interventions proactives de l'ombudsman semblent expliquer pourquoi Postes Canada a résolu, en première instance, plus de plaintes à la satisfaction de sa clientèle. Ces raisons peuvent également expliquer la légère diminution, par rapport à l'exercice précédent, du nombre de personnes ayant sollicité son aide.

Bien qu'elles soient importantes pour la gestion du Bureau, les statistiques ne doivent pas faire perdre de vue la prédominance de l'élément humain et le caractère unique de chaque cas. C'est pourquoi, après plus de quatre années d'activités et des milliers d'enquêtes à son actif, l'ombudsman et son personnel vont continuer d'être à l'écoute des clients de Postes Canada qui sollicitent son assistance et de leur assurer un service consciencieux et professionnel « en toute justice ».

Comment joindre le Bureau de l'ombudsman

Bureau de l'ombudsman

Téléphone : 1 800 204 -4198

Télécopieur : 1 800 204 -4193

Adresse postale :CP 90026
OTTAWA ON K1V 1J8

Site Internet : www.ombudsman.poste-canada-post.com